

卫生署就确诊人士的同住家人的申报及签发检疫文件安排 调查报告

2022年8月9日至23日，本署收到投诉人甲及投诉人乙来函投诉卫生署。

投诉内容

2. 两名投诉人称，2022年7月9日，她们同住家人（「确诊家人」）快速抗原测试呈阳性后透过「2019冠状病毒快速抗原测试阳性结果人士申报系统」（「快测申报系统」）呈报阳性个案；因系统指示不须呈报已确诊人士，而她们曾于3月确诊2019冠状病毒病，确诊家人于是未有呈报她们二人的资料。7月10日，投诉人甲致电卫生署查询时，获悉曾确诊但康复超过三个月的同住家人亦须登记资料以及进行居家隔离，惟热线职员未能提供任何申领检疫令的渠道。7月11日，她们进行居家隔离，并致电1833 019及2125 1122查询如何索取家居检疫令。2125 1122职员复称，她们可发电邮（ratp@dh.gov.hk）至卫生署提出申请。其后，她们多次发电邮至该署提出申请，并曾致电1823查询进度。7月18日，该署职员（2455 0522）致电投诉人甲称，收到1823的转介。她向该职员提供了她们的个人资料。该职员称明白她们的要求，并会于一星期内发出短讯供她们下载检疫令。7月19日，投诉人乙收到卫生署来电（2671 2532）表示收到有关申请，她表示前一天已有职员致电及跟进个案，同时查询确诊康复三个月后须否进行居家隔离，该职员提供了模棱两可的答案。7月21日，她们收到该署的短讯，下载后发现她们仅获该署3月签发的隔离令。

3. 7月22日，投诉人甲致电1823要求卫生署向她们签发正确的检疫令，1823职员称会将个案转介予该署。7月27日，她再致电1823要求跟进个案，及发电邮予卫生署。8月1日，投诉人乙收到该署来电（2364 0844），并重申她们的要求。通话职员表示明白相关要求，并称确诊人士如康复超过三个月便无须呈报资料。8月8日，她们收到该署短讯，下载后发现仍是她们3月的隔离令。8月9日，该署职员（电话号码：2672 0527）致电表示收到投诉人甲7月27日的电邮，询问个案是否仍须处理，并告知她康复已逾三个月的家居接触者仍须在该署的网上平台登记。8月15日及17日，投诉人甲再收到该署电话（电话号码：2672 0757及2672

0408)。8月20日，她们收到该署补发的正确的「2019冠状病毒病感染人士的密切接触者纪录」(下称「密切接触者纪录」)短讯。

4. 两名投诉人不满卫生署职员培训不足，向她们提供错误讯息，就确诊人士的家居接触者是否仍须申报的回复前后不一。她们不满该署职员办事疏忽，未能正确理解她们的要求，以致她们多次收到错误的文件。

调查工作

5. 本署于2022年8月30日向卫生署展开初步查讯。该署于9月23日回复。经审研两名投诉人及卫生署提供的资料后，本署决定对这宗投诉展开全面调查。本署于11月9日发出调查报告草拟本，供卫生署置评。经审研所有相关资料，本署于2023年1月11日完成调查，结果如下。

本署调查所得

6. 卫生防护中心(「中心」)于2022年3月7日推出快测申报系统，专为以快速抗原测试首次录得阳性结果的人士申报之用。中心指如果市民在进行核酸检测前后以快速测试录得阳性结果，他们便无须透过快测申报系统登记，以免重复计算阳性个案。如市民已经核酸检测为阳性，快测申报系统便不会接受该市民的登记。

事件经过

7. 根据卫生署及投诉人提供的资料，个案的时序如下：

	日期	事件
(1)	7月9日	确诊家人于快测申报系统登记，但未有申报投诉人甲及乙为其同住家人。
(2)	7月10日	投诉人甲致电中心询问确诊家人是否需要于快测申报系统申报投诉人甲及乙为同住家人。职员表示，同住家人即使是确诊人士但因已康复超过三个月，亦需要申报及进行居家隔离，惟职员未能提供任何申领检疫令的渠道。

(3)	7 月 11 日	投诉人甲致电中心查询如何索取检疫令，职员回复可以电邮向中心申请。投诉人甲遂电邮 ratp@dh.gov.hk 向中心申请检疫令。
(4)	7 月 15 日	投诉人乙致电 1823，要求加快处理有关个案。
(5)	7 月 11 日至 8 月 1 日	投诉人甲及乙数次透过电邮 ratp@dh.gov.hk 向中心申请检疫令。
(6)	7 月 18 日及 19 日	卫生署辖下传染病处个案追踪办公室（「追踪办」）职员分别致电投诉人甲及乙，表示收到 1823 转介其个案，并将安排于一星期内发出短讯给她们以下载相关密切接触者纪录。
(7)	7 月 21 日	投诉人甲及乙收到卫生署短讯，下载后发现中心提供之档案是 3 月的隔离令而非她们所申请的 7 月密切接触者纪录。
(8)	7 月 22 日	投诉人甲致电 1823 要求中心再作跟进。
(9)	7 月 27 日	投诉人甲致电 1823 及透过电邮 ratp@dh.gov.hk 要求中心再作跟进。
(10)	8 月 1 日	追踪办职员致电投诉人乙跟进。投诉人甲称，该职员曾向投诉人乙表示，康复已逾三个月的家居密切接触者不须在快测申报系统登记。
(11)	8 月 8 日	投诉人甲及乙收到卫生署短讯，下载后发现中心提供之档案仍然是 3 月的隔离令。
(12)	8 月 9 日	追踪办职员致电投诉人甲，称收到其 7 月 27 日发出的电邮，询问她的个案是否仍须处理，并告知她康复已逾三个月的家居密切接触者仍须在快测申报系统登记。
(13)	8 月 15 日	追踪办职员致电投诉人甲，跟进个案。
(14)	8 月 17 日	追踪办职员致电投诉人甲，跟进个案。
(15)	8 月 20 日	投诉人甲及乙收到中心补发 7 月的密切接触者纪录短讯。

卫生署的调查结果及回应

8. 卫生署指，检疫令是根据快测申报系统上确诊人士申报的资料而发出，由于两名投诉人不在确诊家人呈报的同住家人资料上，因此当初中心未有向她们发出检疫令。该署检视快测申报系统上的申报指示后，认为相关指示未够清晰，有可能令人误会，该署对此表示歉意。该署已于 9 月初更新快测申报系统，在同住人士资料一栏将「同住成员不包括已确诊或初步确诊家人」修订为「同

住成员不包括现时初步确诊或过去 90 天曾确诊家人」；并在 11 月于「卫生署 2019 冠状病毒病专题网站」（包括检测阳性人士须知（<https://www.coronavirus.gov.hk/chi/tested-positive.html>）、居安抗疫计划（<https://www.coronavirus.gov.hk/chi/home-quarantine.html>）以及近期常见问题（https://www.coronavirus.gov.hk/pdf/Common_Enquiries_Chi.pdf））更新相关资讯，指出现时初步确诊或过去 90 天曾确诊的同住者，不会被视为须接受检疫的密切接触者。

9. 就两名投诉人对个别卫生署职员培训不足及办事疏忽的投诉，卫生署已作出调查及确认情况属实，两名投诉人两次收到 3 月的隔离令，均由追踪办职员处理。该署对所造成的不便深表歉意，并已训示有关职员及更正其错误，亦加强职员培训，避免同类事件再次发生。中心亦已提醒追踪办督促职员仔细处理查询，并会继续监察追踪办的服务质素，以便适时作出调整。

本署的评论

10. 当局要求确诊人士隔离和密切接触者检疫的目的，是预防病毒进一步散播，对堵截传播链以至控制整体疫情至关重要。本案的问题源于快测申报系统指确诊人士无需申报曾确诊的同住家人时，并无订明家人的确诊时限；即使市民尝试主动寻找更清晰的资讯，当时卫生署 2019 冠状病毒病专题网站未有相关资讯，连接听市民电话的职员提供的资讯亦不一（上文**第 7(2)段、第 7(10)段及第 7(12)段**）。这或会令市民误以为自己只要曾确诊，即使是密切接触者仍无须呈报及进行检疫，这无疑会减低这项检疫措施的效用。

11. 卫生署承认快测申报系统上的指示未够清晰，以及个别追踪办职员培训不足及办事疏忽，导致两名投诉人两次收到 3 月的隔离令。本署留意到，两名投诉人在确诊家人申报其个案后超过一个月的时间内，透过不断向卫生署提出查询及投诉，最终才获发正确的密切接触者纪录，除对两名投诉人造成不便和影响外，亦令 1823 和卫生署职员徒添工作（上文**第 7(8)至(9)段**）。本署认为，有关失误极不理想。

12. 本署欣喜，因应这宗投诉，卫生署更新了快测申报系统及 2019 冠状病毒病专题网站上的指示和资讯，并训示相关职员、加强培训及提醒追踪办职员须仔细处理查询。本署促请该署继续适

时检视并更新申报系统及 2019 冠状病毒病专题网站的指示和资讯以确保其准确清晰，向前线人员提供清晰指引以准确妥善回应及跟进市民查询，以改善服务质素及避免延误处理个案。

总结

13. 总括而言，申诉专员认为，这宗投诉成立。

申诉专员公署

2023 年 1 月

公署不时在社交媒体上载选录调查报告的个案摘要，欢迎关注我们的 Facebook 及 Instagram 专页，以获取最新资讯：



[Facebook.com/Ombudsman.HK](https://www.facebook.com/Ombudsman.HK)



[Instagram.com/Ombudsman_HK](https://www.instagram.com/Ombudsman_HK)